公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素研究*

宋雪雁 朱立香 房梦莎 邓君
吉林大学管理学院 长春 130022

摘要：[**目的/意义**]从用户感知的角度，构建公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型，为公共档案馆服务质量优化奠定基础。[**方法/过程**]通过问卷调查构建公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型，使用 SPSS 软件，用探索性因子分析方法对假设模型进行检验，根据结果对假设模型进行修正，并对修正后的影响因素模型进行讨论。[**结果/结论**]从用户感知角度全面综合分析微信公众平台上公共档案馆服务质量影响因素的构成，主要包括服务过程与系统运行、用户特征与费用、档案内容的内部特征、档案内容的外部特征和公众平台界面设计 5 个维度以及服务交互性等 25 个影响因素。

关键词：公共档案馆 微信公众平台 档案服务 服务质量影响因素
分类号：G270.7
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2018.01.002

1 引言

根据第 39 次《中国互联网络发展状况报告》显示，截至 2016 年 12 月，我国手机网民规模达 6.95 亿，网民手机上网比例在高基数基础上进一步攀升，据调查显示 79.6% 的网民最常使用的是微信[1]。随着各行各业移动服务的迅猛发展，各级公共档案馆也顺势而行，借助微信公众平台为用户提供各种类型档案服务。公共档案馆微信公众平台服务快速蓬勃增长的同时也出现了服务功能建设缺少规划、服务水平良莠不齐等一系列问题。这些问题涉及面广，复杂程度不一，受到众多因素影响，尤其是用户的维度。因为用户是服务质量最直接的感受者和评判者，因此，从用户感知角度，探索公共档案馆微信公众平台服务质量的诸多影响因素，构建服务质量影响因素模型，系统化分析解读各种影响因素，将对公共档案馆微信公众平台服务质量优化具有重要意义。

2 文献回顾

通过对国内外相关文献的搜集、分析发现，国内外学者关于档案馆服务质量的影响因素研究都渐渐地向“资源+媒体”协同创新型服务方向发展，虽然研究方法和技术不同，但是研究对象都主要集中在高校档案馆、综合档案馆和数字档案馆。

国外对档案馆服务质量影响因素的研究较少，现有的研究成果主要是从档案用户的角度，服务质量影响因素指标主要表现在内部因素和外部环境因素。F. M. Hsu 认为影响台湾在线社区档案管理满意度的因素主要包括渠道的丰富性、信息透明度、信息的可用性、品牌形象以及信任[2]。Y. Kim 认为基于社交网络移动环境下档案信息服务的影响因素主要来自于信息环境的安全性和稳定性、可访问性、易用性和信息共享等外部环境因素[3]。K. Benstead 等认为社会包容政策和公共机构服务的标准影响着公共机构的服务质量，在一定程度上促进英国农村地区的社会生活的服务效率[4]。

通过文献阅读分析发现国内关于档案馆服务质量影响因素的相关研究主要涉及实体档案服务影响因素和非实体档案服务影响因素两个方面，实体档案服务质量影响因素主要包括馆藏建设、用户满意度以及服务内容等方面。刘福东[5]从管理体制、服务机制、馆藏资源建设、专业人才与技术等角度，详细阐述了档案服务质量的影响因素，提出了针对性的优化路径，为实现档案服务均等化奠定良好的基础；王悦[6]将馆藏资源的充足性、开放度、平台功能全面完整性、更新反馈及

* 本文系国家社会科学基金项目“公共档案馆用户感知服务质量评价与优化研究”(项目编号:15BTQ081)研究成果之一。
作者简介：宋雪雁(ORCID:0000-0003-1955-6685)，副教授，博士，硕士生导师；朱立香(ORCID:0000-0000-0002-4416-2867)，硕士研究生；房梦莎(ORCID:0000-0001-5843-0538)，本科生；邓君(ORCID:0000-0002-3291-7193)，教授，博士生导师。
收稿日期:2017-06-25 修回日期:2017-09-06 本文起止页码:15-23 本文责任编辑:易飞

时性、易用性、档案信息的准确性、服务人员的服务理念归纳为影响档案工作积极进行的影响因素。谢凯璇[7]从用户的角度阐述了用户社会档案意识与档案馆服务质量之间互相隔膜、互相指责、暗生期盼的现状关系,将档案内容的丰富性、全面完整性、档案工作者的服务意识与水平、服务质量与数量、服务的效益和公众认可度归结为影响档案馆服务质量的因素,基于影响因素的确定,制定解决对策,实现档案社会意识与档案馆服务质量之间的相互促进;邓君等[8]从用户感知的角度,将公共档案馆服务质量影响因素归结为基本因素、资源整合与建设、档案资源开发服务方式及过程、服务队伍建设及档案资源的利用6个方面。针对档案服务控制质量,李中华[9]从事前控制、事中控制以及事后控制3个方面,将档案工作人员素质、档案信息资源的特性以及反馈机制归纳为服务质量影响因素,指出档案开放服务应该在适当的调整与控制、约束与规范条件下进行,提高我国服务质量控制,保证服务的持续性发展;詹晓琳[10]从主观与客观两个角度,提出运用相应的控制策略提高档案信息资源服务水平,实现档案信息资源综合效益最大化,促进档案工作的发展,将档案馆服务环境、服务设施、服务资源归纳为客观服务质量影响因素,将服务人员以及用户的反馈归纳为主观影响因素。非实体档案服务质量影响因素主要集中于对移动档案馆服务质量影响因素和档案馆网站服务质量影响因素的探讨。张倩男[11]运用文献调查法,探析了微信在档案信息服务过程中的优势,总结概括了目前微信公众号服务方式主要包括基于查询的服务方式、基于注册用户方式、基于位置服务(location based service)方式和主动推送服务方式;郑路[12]将政治因素、经济因素、文化因素、科技因素以及地理因素归纳为宏观因素,将信息资源的丰富度、服务人员的素质、内容整合程度、档案信息的保密性、信息的真实性、精准化推送的个性化服务归纳为服务质量影响因素的微观因素;张博[13]提出以服务人员、服务对象、服务内容以及服务策略与方式构建的"用户中心"服务模式是决定服务质量的关键因素,能够推动档案信息服务理论的深入发展,进而促进档案信息工作对用户的高效服务;孙艳丽[14]将网络环境、服务理念、法规标准归纳为影响网络服务质量的宏观因素,将信息技术、信息人才、信息资源、服务手段、用户需求归结为其微观因素,从宏观与微观两个方面,对影响我国档案信息网络服务质量的因素进行详细的分析;针对于用户服务模式,王婷婷[15]从档案机构的服务资源、服务方式、服务模式构建的原则以及功能4个方面,探析影响档案馆服务质量的具体指标,具体表现在信息资源丰富度、个性化信息定制推送服务、服务实时交互、特色服务资源、个性化信息检索、个性化服务质量评价与反馈、信息导航等几个方面;薛辰[16]从档案资源、服务人员、档案用户、技术支持和标准规范等方面探析了移动档案馆服务系统,并以不同用户群体为基础构建了档案馆移动服务分众模式,使档案资源得到优化和合理的配置,用户也得到个性化的服务,促进档案馆服务效率。

在现有的研究成果中缺少对微信公众平台上档案服务质量影响因素的直接研究。随着社交媒体的发展,档案馆服务与微信公众平台结合得越来越紧密,目前全国已164个档案馆(局)开通了微信公众号,分布在25个省、直辖市、自治区。公共档案馆是社会事业发展的关键基石,档案馆微信公众号还基于其自身所提供的各项功能为公共服务奠定了基础,因此,研究公共档案馆微信公众平台的服务质量影响因素是非常必要的。本文拟以公共档案馆微信公众平台为研究对象,构建公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型,从而系统地研究影响公共档案馆微信公众平台服务质量的因素,以针对性地提升社交媒体环境下公共档案馆的服务质量。

3 公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素提取

3.1 影响因素的初步获取

为了保证影响因素指标获取的全面性和权威性,本文主要将已有研究成果中所提及的影响因素指标进行汇总,结合公共档案馆微信公众平台特征,设计符合针对公共档案馆微信公众平台特征的服务质量影响因素指标,结合专家访谈法,初步选取了27个公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素并对其进行编码和释义,见表1。

3.2 影响因素的修正

根据表1的27个影响因素设计相关问题,通过问卷星设计问卷,在"微信"和"QQ"平台上发放问卷,一共收到129份问卷,经过整理分析得到有效问卷110份,有效率为85%。通过问卷中的开放性问题,收集到问卷中没有包含但是档案用户认为重要的公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素。通过对开放性问题答案的整理分析,去除本质上与问卷内容相同的几个因素,得到两个新增影响因素,分别为档案内容丰富性以及服务特色性,修正后的影响因素见表2。

表1 公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素

代码	影响因素	影响因素释义
E1	内容有用性	档案内容能够帮助用户解决实际问题
E2	内容真实可靠性	档案内容跟客观事实相符
E3	内容广泛性	档案内容覆盖范围广
E4	内容趣味性	档案内容充满乐趣,使人愉悦,引起兴趣
E5	内容新颖性	档案内容新鲜、别致
E6	内容独特性	档案内容独一无二、与众不同
E7	形式新颖性	档案形式新鲜别致
E8	形式多样性	档案内容以多种形式呈现(包括音像、影像、图片等多种形式)
E9	用户档案意识	用户对档案和档案工作认识、了解、熟悉和掌握的觉察与关注程度
E10	用户知识背景	包括用户个人的受教育程度、职业经历与社会实践经验等
E11	用户需求与期望	用户在获取档案服务过程中对档案内容和形式、服务方式、服务水平等的需求及期望
E12	用户习惯与偏好	用户积久养成的自动性行为方式和内心的一种情感倾向
E13	服务费用	用户在接受服务过程中花费的金钱成本
E14	服务主动性	服务工作中,不依赖外力推动,而积极自觉地驱动自己去开展服务,动力来源于自身
E15	服务及时性	对于约定和临时性的服务要求能够按照或在合理的时间内提供和完成服务
E16	服务功能完备性	提供的服务功能充分和完整
E17	服务流程简洁性	服务过程简明扼要,没有多余环节
E18	服务有效性	服务能够达到预期目的、满足用户需求的程度
E19	服务适度性	提供服务的数量适当,不过度
E20	服务交互性	服务过程中用户与平台之间相互交流与互动
E21	服务创新性	服务体现出不同于以往的创造性和新意
E22	服务人员素质能力	服务人员为保证服务效果而具备的知识素养和能力等
E23	平台安全性	有效保护微信公众平台上的档案内容和用户信息不受威胁
E24	平台稳定性	档案微信公众平台运行的平稳程度
E25	界面设计友好性	界面的设计符合用户的操作和使用习惯
E26	界面设计简洁性	界面设计与布局简洁明了
E27	界面设计美观性	界面设计、色彩搭配等外观漂亮并带来视觉上的舒适

修正后的影响因素充分体现了用户对于公共档案馆微信公众平台服务质量的感知,说明了公共档案馆微信公众平台一定程度上受到表2中29个影响因素的影响,为构建公共档案馆微信公众平台影响因素模型奠定了基础。

4 公共档案馆微信公众平台影响因素模型构建

基于用户感知和情感体验,通过实际调查数据,按照公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素假设模型的提出、数据检验以及公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型修正的研究思路,深度剖析公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素层次性和重要程度。

表2 修正后的公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素

代码	影响因素	影响因素释义
E1	内容有用性	档案内容能够帮助用户解决实际问题
E2	内容真实可靠性	档案内容跟客观事实相符
E3	内容的广泛性	档案内容覆盖范围广
E4	内容趣味性	档案内容充满乐趣,使人愉悦,引起兴趣
E5	内容新颖性	档案内容新鲜、别致
E6	内容丰富性	档案内容资源丰富充裕
E7	内容独特性	档案内容独一无二、与众不同
E8	形式多样性	档案内容以多种形式呈现(包括影像、音像、图片等多种形式)
E9	形式新颖性	档案形式新鲜别致
E10	用户档案意识	用户对档案和档案工作认识、了解、熟悉和掌握的觉察与关注程度
E11	用户知识背景	包括用户个人的受教育程度、职业经历与社会实践经验等。
E12	用户需求与期望	用户在获取档案服务过程中对档案内容和形式、服务方式、服务水平等的需求及期望
E13	用户习惯与偏好	用户积久养成的自动性行为方式和内心的一种情感倾向
E14	服务费用	用户在接受服务过程中花费的金钱成本
E15	服务主动性	服务工作中,不依赖外力推动,而积极自觉地驱动自己去开展服务,动力来源于自身
E16	服务及时性	对于约定和临时性的服务要求能够按照或在合理的时间内提供和完成服务
E17	服务功能完备性	提供的服务功能充分和完整
E18	服务流程简洁性	服务过程简明扼要,没有多余环节
E19	服务有效性	服务能够达到预期目的、满足用户需求的程度
E20	服务适度性	提供服务的数量适当,不过度
E21	服务特色性	人无我有、人有我优、人优我变
E22	服务交互性	服务过程中用户与平台之间相互交流与互动
E23	服务创新性	服务体现出不同于以往的创造性和新意
E24	服务人员素质能力	服务人员为保证服务效果而具备的知识素养和能力等
E25	平台安全性	有效保护微信公众平台上的档案内容和用户信息不受威胁
E26	平台稳定性	档案微信公众平台运行的平稳程度
E27	界面设计友好性	界面的设计符合用户的操作和使用习惯
E28	界面简洁性	界面设计与布局简洁明了
E29	界面美观性	界面设计、色彩搭配等外观漂亮并带来视觉上的舒适

4.1 提出假设模型

根据表2修正后的影响因素及各因素的释义,将29个观测变量划分为4个维度,分别是档案资源质量、档案微信公众平台服务过程与形式、用户个性与需

图书情报工作
第 62 卷 第 1 期　2018 年 1 月

求和档案微信公众平台质量，构建公共档案馆服务质量影响因素假设模型，如图 1 所示：

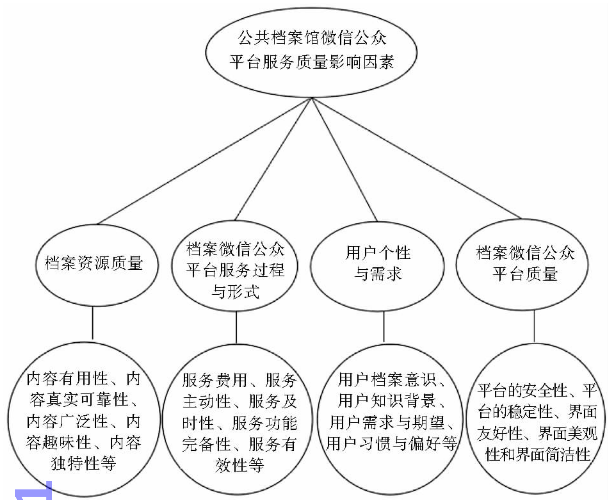


图 1　公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素假设模型

该模型表示，在用户的感知中，4 个维度都会对公共档案馆微信公众平台服务质量产生影响。其中内容有用性、内容真实可靠性、内容广泛性、内容趣味性、内容新颖性、内容丰富性、内容独特性、形式独特性和形式新颖性属于第一个维度，服务费用、服务主动性、服务及时性、服务功能完备性、服务流程简洁性、服务有效性、服务适度性、服务特色性、服务交互性、服务创新性以及服务人员素质能力属于第二个维度，用户档案意识、用户知识背景、用户需求与期望、用户习惯与偏好属于第三个维度，平台的安全性、平台的稳定性、界面友好性、界面美观性和界面简洁性属于第四个维度。此模型主要依据文献分析和第一轮问卷调查的结果，因此还需要进一步数据检验来进行证明。

4.2　数据采集与描述性统计分析

4.2.1　数据采集　根据表 2 形成最终调查问卷，对假设模型进行数据收集。问卷内容主要包括两个部分，第一部分是调查对象的基本信息情况；第二部分为基于用户感知的公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素的调查。观测变量采用李克特 5 分量表，“1”表示没有影响，“2”表示影响较小，“3”表示影响一般，“4”表示影响较大，“5”表示影响很大。调查方式主要是通过问卷星设计问卷，在微信和 QQ 平台上发放问卷，共收集到 319 份问卷，其中有效问卷 258 份，有效率为 81%，符合预定样本规模。

4.2.2　样本特征描述性分析　对于收集到的 258 份有效问卷，进行调查对象特征分析，如表 3 所示：

表 3　调查对象特征基本信息

基本情况	类别	频数	百分比(%)	基本情况	类别	频数	百分比(%)
性别	男	100	38.8	职业	在校学生	136	52.7
	女	158	61.2		企业/公司职员	46	17.8
年龄	18 岁以下	4	1.55		党政机关工作者	16	6.2
	18－30 岁	204	79.1		科研人员	8	3.1
	31－40 岁	32	12.4		专职档案工作者	21	8.1
	41－50 岁	14	5.4		兼职档案工作者	4	1.6
	51－60 岁	4	1.55		其他	27	10.5
教育程度	高中及以下	15	5.8	使用频率	经常利用	40	15.5
	专科	19	7.36		偶尔利用	84	32.6
	大学本科	148	57.4		很少利用	66	25.6
	硕士研究生	58	22.48		从未利用	68	26.3
	博士研究生	15	5.8				
	其他	3	1.16				

其中对于调查对象的基本特征描述主要包括性别、年龄、教育程度、职业以及使用公共档案馆微信公众平台服务的频率 5 方面。通过样本数据统计分析，在 258 份有效问卷中，男性与女性人数比例为 38.8% 和 61.2%，表明参加调查的男女比例存在一定的差距。在年龄分布上，18－30 岁与 31－40 岁被调查对象比例总数达到 91.5%，与中国互联网网络信息中心(CNNIC)2017 年 1 月发布的第 39 次《中国互联网网络发展状况统计报告》(以下简称《互联网报告》)中网络用户年龄层次以 20－39 岁比例最高的情况基本一致。表明研究对象的年龄结构比较具有代表性，符合研究预期。被调查对象的教育程度主要在本科以及研究生为主，比例总数达到了 85.7%，表明了档案利用者具有较好的知识背景和信息素养。被调查者的职业在校

学生占52.7%，企业职员、党政机关、科研人员、专职档案工作者以及兼职档案工作者的比例比较相近。可见问卷调查对象比较全面，同时通过网络问卷发布消除了地域限制的阻碍，使档案问卷调查对象更加广泛，呈现多元化的特征，更好地展现了用户对档案微信公众平台服务质量各个影响因素指标的不同感知。从使用频率来看，用户经常使用、偶尔使用以及很少利用的比例总数达到79%，可见用户对公共档案馆微信公众平台的服务质量影响因素的评价主要是基于实际使用经验和用户感知做出的，符合研究预期。通过表3可以发现，问卷调查对象比较全面，同时通过网络问卷发布消除了地域限制的阻碍，使档案问卷调查对象更加广泛，呈现多元化的特征。

4.2.3 观测变量描述性分析　对收回的有效问卷数据用SPSS 19.0进行描述性统计，计算出各个观测变量的均值和标准差，结果见表4。通过观测变量的均值大小来判断档案用户对各个变量影响公共档案馆微信公众平台服务质量的认可程度，通过标准差来判断广大档案用户之间对影响因素认可的一致性程度，标准差越大，表示不同档案用户之间关于观测变量影响程度存在较大的波动，意见不一致程度较高，通常标准差小于1时，认为一致性较高，波动较小。

表4　观测变量描述性统计分析

观测变量	均值	标准差
档案内容有用性	3.85	1.070
档案内容真实可靠性	4.18	.935
档案内容新颖性	3.44	.920
档案内容广泛性	3.82	.883
档案内容趣味性	3.35	1.071
档案内容独特性	3.64	1.050
档案内容丰富性	3.85	.892
档案形式新颖性	3.56	.989
档案形式多样性	3.69	.897
用户知识背景	3.63	.966
用户习惯与偏好	3.52	.955
用户需求与期望	3.73	.927
用户档案意识	3.81	.958
服务费用	3.60	1.001
服务人员的素质能力	4.05	.836
服务主动性	3.69	.886
服务特色性	3.62	.951
服务及时性	3.78	.923
服务流程简洁性	3.76	.943
服务功能完备性	3.82	.951
服务有效性	3.83	1.026
服务适度性	3.61	.911
服务交互性	3.73	1.000
服务创新性	3.55	.855
平台安全性	3.79	1.045
平台稳定性	3.78	.939
界面设计的友好性	3.63	.887
界面设计的简洁性	3.57	.898
界面设计的美观性	3.30	.918

如表4所示，29个观测变量的均值最小值为3.30，其余均值均大于3.30，更接近于4，表明档案用户对于上述提取的影响因素认可度较高；从观测变量的标准差来看，有6个观测变量的标准差大于1，分别是“档案内容有用性”“档案内容趣味性”“档案内容独特性”“服务费用”“服务有效性”“公众平台的安全性”，虽然这6个观测变量的标准差值均大于1，由于其基于用户感知的角度，说明不同的用户对其认可程度存在一定的波动，但是还是可以接受的，其余观测变量的标准差均小于1，表明档案用户对上述提取的影响因素的认可度比较一致。因此，上述影响因素的提取是比较合理的。

4.3 数据分析与检验

本研究中采用探索性因子分析方法对图1中公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素假设模型进行数理分析与检验，根据检验结果对其进行修正，以得到更符合用户感知实际的影响因素集合。

4.3.1 信度分析　运用IBM SPSS19.0软件，利用Cronbach α系数对问卷的可靠性与有效性进行检验，结果如表5所示：

表5　可靠性统计

可靠性统计量	
Cronbach's Alpha	项数
.938	29

由表5可知，整个量表Cronbach α系数为0.938，大于0.7，说明问卷有较高的可信度，可以对影响因素假设模型做进一步分析。

4.3.2 因子分析适用性测量　运用IBM SPSS 19.0软件，采用KMO取样适当性量数和巴特利球形检验对样本数据进行检验，验证其是否适合进行因子分析，得到结果如表6所示：

表6　KMO和Bartlett检验

取样足够度的Kaiser-Meyer-Olkin	度量	.920
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	3 679.925
	df	406
	Sig.	.000

调查数据结果见表 6,数据取样适当性的 KMO 检验值为 0.920,大于 0.5,并且巴特利特球形检验的数值 p 小于 0.001,达到了检验的显著性水平,说明该调查样本数据适用于因子分析。

4.3.3　主成分分析　在因子分析中,本研究主要采取主成分算法和最大方差法提取因子,依照公共因子提取准则,以特征值大于 1 为标准来截取数据,总共萃取获得 5 个公共因子,其累计方差解释度达到 60.836%,见表 7,其可以较好地代表原始变量信息。

表 7　解释的总方差

成份	初始特征值			提取平方和载入			旋转平方和载入		
	合计	方差的 %	累积 %	合计	方差的 %	累积 %	合计	方差的 %	累积 %
1	9.651	38.604	38.604	9.651	38.604	38.604	5.051	20.202	20.202
2	1.566	6.265	44.869	1.566	6.265	44.869	2.847	11.386	31.589
3	1.469	5.874	50.744	1.469	5.874	50.744	2.658	10.630	42.219
4	1.374	5.495	56.238	1.374	5.495	56.238	2.333	9.332	51.551
5	1.149	4.598	60.836	1.149	4.598	60.836	2.321	9.285	60.836

在运用最大方差法进行旋转所得到的因子载荷矩阵中,共有 4 个变量在 5 个公因子上的载荷系数小于 0.5,进行删除,根据旋转成分矩阵可以确定公共因子,得到观测指标变量探索性因子分析结果,如表 8 所示:

表 8　观测变量因子分析载荷矩阵

影响因素	成分				
	1	2	3	4	5
服务交互性	.729				
服务及时性	.671				
平台安全性	.646				
服务主动性	.642				
服务创新性	.631				
特色性服务	.620				
服务有效性	.607				
平台平稳性	.600				
服务流程简洁性	.583				
服务功能完备性	.560				
服务适度性	.526				
用户档案意识		.677			
用户习惯和偏好		.669			
用户档案需求与期望		.657			
服务费用		.645			
用户知识背景		.535			
档案内容真实可靠性			.824		
档案内容有用性			.749		
档案内容广泛性			.618		
档案内容趣味性				.807	
档案内容新颖性				.693	
档案内容独特性				.542	
平台界面简洁性					.763
平台界面美观性					.741
平台界面设计友好性					.641

对样本数据进行因子分析得到如表 8 所示的旋转成分矩阵,可见原有的 29 个变量分别对应的 4 个维度变成现在的 5 个维度,并且每个维度包含的变量与最初的分类假设模型不同,表明原始分类标准没有得到验证,需要对其进行修正。

4.4　模型修正

由表 8 可知,有部分因子载荷结果与其假设模型存在差异,需要对 5 个公共因子进行重新归纳命名,进而确定档案服务质量的影响因素。

根据旋转成分矩阵,公共因子 1 上共有 11 个变量,主要包括了假设模型中档案服务过程全部影响因素指标(服务人员素质能力载荷因子小于 0.5,故剔除)和档案微信公众平台的安全性以及平稳性,与假设模型存在一定的差异,但是这些变量是对用户进行档案微信公众平台服务的反映,也揭示了服务过程以及系统运行对用户进行档案服务的影响最大,因此将因子 1 命名为“服务过程与系统运行”。

载荷到因子 2 上的变量共有 5 个,涵盖了假设模型中用户特征的全部指标以及服务费用,虽然与假设模型存在一定的差异,但是这些变量是基于用户感知的角度,从侧面解释了不同用户对待影响因素指标重要程度的差异性。因此将因子 2 命名为“用户特征与费用”。

载荷到因子 3 上的变量共有 3 个,主要包括档案内容的真实可靠性、档案内容的有用性以及档案内容的广泛性,档案内容的广泛性解释了档案馆提供服务的内容覆盖范围的广泛,例如科技档案、历史档案、艺术档案以及军事档案等,三者都揭示了档案内容的内部结构,即将因子 3 命名为“档案内容的内部特征”。

载荷到因子 4 上的变量共有 3 个,包括档案内容的趣味性、档案内容新颖性以及档案内容的独特性,三

者从档案内容的外维解释了对档案微信公众平台服务质量的影响，因此将因子 4 命名为“档案内容的外部特征”。虽然因子 3 和因子 4 涵盖了假设模型中的档案资源质量的全部指标（档案形式的新颖性与档案形式的多样性载荷系数小于 0.5，故剔除），但是基于用户感知的角度发现，人们认为档案内容的内部特征对档案服务质量的影响更大。

载荷到因子 5 上的变量共有 3 个，与假设模型存在一定的差异，主要涵盖了档案微信公众平台界面设计的友好性、简洁性和美观性，即将因子 5 命名为“公众平台界面设计”。根据以上的分析及上述分类标准的修正，最终得到档案服务质量五大影响因素，体系模型如图 2 所示：

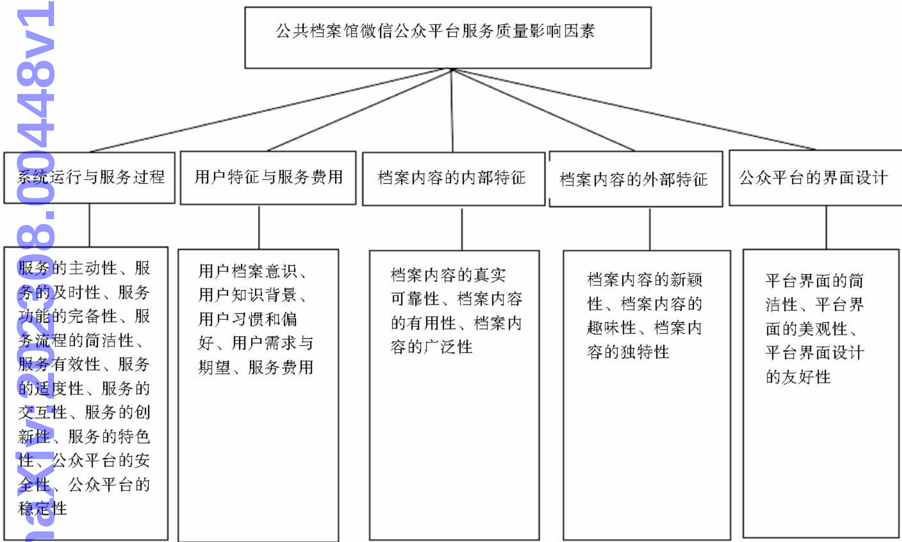


图 2　公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型

由图 2 可知，公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型主要分为 5 个维度，每个维度又通过多个观测变量进行反映，因此接着对其修正后的 5 个维度进行信度与效度检验，结果如表 9 所示：

表 9　修正后模型的信度与效度分析

影响因素维度	观测变量数目	α 系数	KMO 值
服务过程与系统运行	11	0.912	0.912
用户特征与费用	5	0.762	0.747
档案内容的内部特征	3	0.762	0.660
档案内容的外部特征	3	0.706	0.666
公众平台界面设计	3	0.755	0.648

从分析结果中可以看到，α 系数均在 0.7 以上，说明每个维度所包含的观测变量之间均具有较高的一致性和稳定性，信度较好。另外“档案内容的内部特征”“档案内容的外部特征”和“公众平台界面设计”3 个维度所包含的观测变量数目较少，其 KMO 值均接近0.7，说明 3 个维度各包含的观测变量可以比较好地反映因子的特征，以及剩余的两个维度的 KMO 值均大于0.7，同样可以较好地反映因子的特征。通过对观测变量的旋转得到累计贡献率为 60.836%，说明可以代表原始变量信息。通过上述分析，可以得出修正后的影响因素体系模型具有较高的合理性。

5　结论

本研究基于用户感知的角度，通过实际数据调研与分析，构建了公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型，全面、客观地分析探讨微信公众平台上影响公共档案馆服务质量的相关因素，得出以下研究结论：

（1）在公共档案馆微信公众平台服务质量的诸多影响因素中，服务过程与系统运行是用户感知的最重要的影响因素。服务过程主要包括服务交互性、服务及时性、服务的创新性、服务流程的简洁性以及特色性服务等影响因素，其中服务交互性载荷因子最大，这体现出用户接受公共档案馆通过微信平台提供的服务的过程中，最看重的是其服务的交互性。系统运行主要包括平台安全性和平台稳定性两个因素，这两个因素是公共档案馆在微信公众平台上为用户顺利提供档案服务的系统性保障。根据因子分析结果可知，档案微信公众平台系统运行的安全性以及稳定性，也是用户感知中影响公共档案馆服务质量的最重要因素中的一部分。这映射出电子环境下用户通过公共档案馆微信公众平台接受档案服务过程中，对系统运行的稳定性以及系统本身的安全性和对于用户隐私安全保密性的高度重视。

（2）用户特征与服务费用是影响公共档案馆微信公众平台服务质量的第二个重要方面，用户特征主要包括用户档案意识、专业背景、习惯与偏好和需求与期望 4 个影响因素。探索性因子分析结果表明，用户自身的档案意识、专业背景、习惯与偏好以及用户的需求与期望这些主观因素会极大地影响用户对微信公众平

台上公共档案馆服务质量的感知，这也是区别于其他微信公众平台的重要影响因素指标，而且服务费用因素也是影响用户对微信公众平台上公共档案馆服务质量感知的非常重要的因素之一，体现出档案用户对公共档案馆档案服务收费的敏感性。

（3）在微信公众平台上，档案内容的内部特征也会影响用户对公共档案馆服务质量的感知，它是档案资源服务的基础，是用户对档案最基础的本质要求，是实现档案价值的核心因素。档案内容内部特征主要包括档案内容的真实可靠性、有用性和广泛性 3 个影响因素，档案内容的真实可靠是用户感知服务质量的基础，是档案本质特性之一，不管时代怎样变化，档案内容的真实可靠性始终是用户利用档案的重要性原因。档案内容的广泛性能够满足用户多元化的信息需求，因此也是用户感知的影响公共档案馆微信公众平台服务质量的重要因素之一。

（4）档案内容的外部特征是影响用户感知公共档案馆微信公众平台服务质量的又一重要因素，主要包括档案内容的新颖性、独特性和趣味性 3 个因素。趣味性的因子载荷为 0.807，仅次于档案内容真实可靠性因素。档案内容趣味性可以愉悦档案用户，使之享受档案利用过程，体现了当下档案用户对公共档案馆档案服务的诉求，是用户感知的非常重要的影响公共档案馆服务质量的因素之一。档案内容的新颖性与独特性虽然因子载荷没有趣味性高，但是也在用户对公共档案馆微信公众平台服务质量的感知中具有一定的重要性。

（5）微信公众平台的界面设计在用户感知中也是影响公共档案馆微信公众平台服务质量的因素之一，主要包括界面设计的友好性、简洁性和美观性 3 个因素。因子分析结果表明，这些因素会对用户感知的公共档案馆微信公众平台服务质量产生影响，只是在影响程度上，总体排序相对靠后，但是每个因素的因子载荷却并不低，这表明用户感知中公共档案馆微信公众平台界面设计的质量也是影响服务质量的不可忽视的因素。

本文构建的公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素模型，在一定程度上解释了用户对微信公众平台上公共档案馆服务质量影响因素的感知，并对这种主观感受进行了定量化描述，体现了档案用户对公共档案馆微信公众平台档案服务的期望和诉求。对这些影响因素的深入分析和探讨将有助于公共档案馆微信公众平台的建设发展。

参考文献：

[1] 中国互联网络信息中心（CNNIC）第 39 次《中国互联网发展状况统计报告》[EB/OL]. [2017 - 01 - 22]. http://www.cac.gov.cn/cnnic39/index.htm.pdf.

[2] HSU F M, CHEN T Y, FAN C T, et al. Factors affecting the satisfaction of an online community for archive management in Taiwan [J]. Program, 2015, 49(1): 46 - 62.

[3] KIM Y, KYUNG KANG H, KIM E, et al. Archival information services based on social networking services in a mobile environment: a case study of South Korea[J]. Library hi tech, 2014, 32(1): 28 - 49.

[4] BENSTED K, SPACEY R, GOULDING A. Changing public library service delivery to rural communities in England[J]. New library world, 2004, 105(11/12): 400 - 409.

[5] 刘福东. 我国公共档案馆社会服务研究[D]. 济南：山东师范大学，2013.

[6] 王悦. 谈影响档案馆服务质量的几个因素[J]. 兰台内外，2015(3): 51.

[7] 谢凯璇. 公众档案意识与档案馆服务质量影响因素关系探析[J]. 云南档案，2016(1): 52 - 53.

[8] 邓君，张巨峰，孟欣欣，等. 基于用户感知的公共档案馆服务质量影响因素研究[J]. 图书情报工作，2016，60(16): 26 - 38.

[9] 李中华. 档案开放服务中控制探微[J]. 兰台世界，2010(6): 42 - 43.

[10] 詹晓琳. 基于公共档案馆视角的档案信息资源服务质量控制研究[J]. 云南档案，2011(12): 34 - 36.

[11] 张倩男. 微信在档案信息服务中的应用研究[D]. 南宁：广西民族大学，2014.

[12] 郑路. 我国移动档案馆信息服务体系构建研究[D]. 武汉：华中师范大学，2015.

[13] 张博. 档案馆档案信息服务模式研究[J]. 现代情报，2016(4): 128 - 133.

[14] 孙艳丽. 档案信息网络服务的影响因素、评价指标与服务对策研究[J]. 情报科学，2012(12): 1807 - 1811.

[15] 王婷婷. 网络环境下的档案馆用户服务模式研究[D]. 南昌：南昌大学，2012.

[16] 薛辰. 档案馆移动服务及其模式研究[J]. 档案管理，2016(5): 32 - 33, 19.

作者贡献说明：

宋雪雁：确定选题，提出论文研究框架，撰写论文；
朱立香：收集论文资料，撰写论文；
房梦莎：收集论文资料；
邓君：确定选题并修改论文。

宋雪雁，朱立香，房梦莎，等.公共档案馆微信公众平台服务质量影响因素研究[J].图书情报工作,2018,62(1):15－23.

Research on Service Quality Influencing Factors of Public Archives on We Chat Public Platform

Song Xueyan　Zhu Lixiang　Fang Mengsha　Deng Jun
School of Management, Jilin University, Changchun 130022

Abstract: [**Purpose/significance**] From the perspective of user perception, this paper aims to build public archives We Chat public platform service quality impact factor model for the public archives to lay the foundation for the optimization of service quality. [**Method/process**] Constructing the influencing factors model of public service quality of public archives by using questionnaire survey, using the SPSS software, the hypothesis model was tested by the exploratory factor analysis method, the hypothesis model was modified according to the results, and the modified influencing factors model was discussed. [**Result/conclusion**] This paper analyzed the influencing factors of the service quality of the public archives on the public platform from the perspective of user perception, including five dimensions of the service process and system operation, user characteristics and expenses, internal features of archival content, external features of archival content, and public platform interface design, service interaction and other twenty-five factors.

Keywords: public archives　We Chat public platform　archives services　service quality influencing factors

《图书情报工作》2017 年优秀审稿专家

2017 年,有 300 余位外审专家参加了《图书情报工作》稿件的同行评议工作,共评审稿件 2 000 余篇次,审阅 4 篇及以上的有 155 位,平均审稿时间为 6 天,高效、高质量的评审为《图书情报工作》遴选高质量稿件提供了保障。综合考虑今年以来的审稿数量、质量和时效,评选出 65 位优秀审稿专家(名单如下)。《图书情报工作》为优秀审稿专家颁发证书并免费寄送一年的期刊。感谢所有审稿专家对《图书情报工作》的大力支持!

(以下优秀审稿专家按姓氏拼音排序):

安小米　中国人民大学数据工程与知识工程教育部重点实验室
曹锦丹　吉林大学公共卫生学院
常　春　中国科学技术信息研究所
储节旺　安徽大学图书馆
邓胜利　武汉大学信息管理学院
丁　堃　大连理工大学 21 世纪发展研究中心暨 WISE 实验室
范爱红　清华大学图书馆
甘春梅　中山大学资讯管理学院
高　凡　西南交通大学图书馆
郭春侠　安徽大学管理学院
郭　宇　吉林大学管理学院
韩　毅　西南大学计算机与信息科学学院
何　胜　江苏理工学院计算机工程学院
胡昌平　武汉大学信息资源研究中心
胡正银　中国科学院成都文献情报中心
黄国彬　北京师范大学政府管理学院
黄　崑　北京师范大学政府管理学院
黄令贺　河北大学管理学院
姜春林　大连理工大学人文与社会科学学部
李　刚　南京大学信息管理学院
李国俊　北京大学图书馆
李　晶　安徽大学管理学院
李　睿　四川大学公共管理学院
李　武　上海交通大学媒体与设计学院
李月琳　南开大学商学院
刘　冰　天津师范大学管理学院
刘春丽　中国医科大学新校区图书馆
刘　华　上海大学图书馆
刘建准　天津工业大学管理学院
刘　勘　中南财经政法大学信息与安全工程学院
刘晓娟　北京师范大学政府管理学院
刘　宇　云南大学历史与档案学院
刘玉仙　同济大学图书馆
刘兹恒　北京大学信息管理系
牟冬梅　吉林大学公共卫生学院
裴　雷　南京大学信息管理学院
秦　鸿　电子科技大学图书馆
盛小平　华南师范大学经济与管理学院
宋　歌　东南大学图书馆情报科学技术研究所
苏新宁　南京大学信息管理学院
滕广青　东北师范大学计算机科学与信息技术学院
王翠萍　东北师范大学计算机科学与信息技术学院
王建芳　中国科学院科技战略咨询研究院
王立学　中国科学技术信息研究所
吴建华　华中师范大学信息管理学院
吴振新　中国科学院文献情报中心
吴志荣　上海师范大学图书馆
武夷山　中国科技发展战略研究院
谢　蓉　上海对外经贸大学图书馆
许海云　中国科学院成都文献情报中心
许　鑫　华东师范大学商学院
闫　慧　中国人民大学信息资源管理学院
杨建林　南京大学信息管理学院
杨思洛　武汉大学信息管理学院
俞立平　浙江工商大学管理工程与电子商务学院
袁顺波　嘉兴学院商学院
查先进　武汉大学信息管理学院
詹庆东　福州大学图书馆
张广钦　北京大学信息管理系
赵　飞　北京大学图书馆
赵宇翔　南京理工大学经济与管理学院
郑德俊　南京农业大学信息管理系
郑巧英　上海交通大学图书馆
周春雷　郑州大学信息管理学院
周庆山　北京大学信息管理系